



**Общество с ограниченной ответственностью «Инвард»
(ООО «Инвард»)**

Юридический адрес: 390000, Россия, г. Рязань, ул. Маяковского 1А, помещ. 51
Почтовый адрес: 390023, г. Рязань, а/я 55
Тел. +7(4912) 50-03-58, e-mail: inbox@invar.d.ru
<http://www.invar.d.ru>
ОКПО 67234859, ОГРН 1106230003516
ИНН 6230072201, КПП 623001001

**Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и совершенствование, а также
информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки**

Автор: ООО «Инвард»

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание	2
1 Поддержание жизненного цикла программного обеспечения	3
2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	4
3 Совершенствование программного обеспечения	5
4 Техническая поддержка ПО	6

1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Конфигуратор ТЭКФЛЕКС» обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а также соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации Программы.

2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- Работа специалиста службы технической поддержки по приему обращений с запросами пользователей;
- Путём установки другой версии ПО.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

4 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО

Для оказания технической поддержки ПО пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу kramin@invard.ru.

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер 8 (953) 739-31-73.

Для выполнения работ по поддержке работы системы у заказчиков, в ООО «Инвард» создан отдел сервиса. В данном отделе работают квалифицированные специалисты – сервисные инженеры.

Работа отдела построена следующим образом:

1-я линия поддержки – регистрирует обращение, при возможности помогает клиенту самостоятельно, либо эскалирует (передаёт и контролирует выполнение) заявку на вторую линию поддержки.

Вторая линия поддержки – получает заявки от первой линии, работает по ним, при необходимости привлекая к решению проблемы специалистов из смежных отделов.

Для выполнения работ в рамках задач, не входящих в область компетенции специалистов отдела сервиса, в ООО «Инвард» создан центр компетенций в составе отдела разработки программного обеспечения. Специалисты Центра компетенций – разработчики ПО могут решить любую задачу, связанную с функционированием ПО, производимого ООО «Инвард».